

LES NOVES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I ELS SERVEIS SOCIALS

Miquel de Moragas Spà

Il segle XX està vivint un procés permanent i accelerat de canvis en els sistemes d'informació. Aquest procés és tan important que no és exagerat afirmar que en el nostre segle la humanitat haurà —haurem— viscut els canvis més importants de tota la història de la comunicació humana.

Això fa que la comprensió de la societat moderna i de les seves estructures socials ens obligui a fer un exercici permanent de «teoria de la comunicació» per tal de comprendre la incidència dels canvis comunicatius en el conjunt de la societat, el funcionament de la qual ja no pot imaginar-se al marge d'aquests processos.

A l'etapa actual de finals de segle, ens trobem de ple en una fase de profundes transformacions de la comunicació que afecten els diversos sectors de la vida social: la política i la cultura, però també la vida quotidiana i privada, les condicions d'organització del treball, el lleure, els serveis socials més diversos, la vida professional i econòmica, àdhuc les condicions de la salut.

És possible que els «invents» tecnològics que hauran d'afectar la comunicació en els propers 25 anys estiguin, quasi tots ells, a la vista. El que encara no és a

la vista és el conjunt de conseqüències que haurà de tenir la progressiva i complicada implantació d'aquestes tecnologies de la informació a la societat.

Uns exemples poden facilitar al lector la comprensió d'aquest problema: la Televisió d'Alta Definició o el servei informatiu del Videotext, que després descriuré breument, són experiències de comunicació «ja inventades», però que s'han començat a implantar de forma molt limitada, començant per algunes experimentacions i afectant únicament a alguns dels sectors més privilegiats de l'economia, la ciència o la tecnologia.

Encara no tenim un coneixement experimental de com es produirà el procés que podem denominar de «generalització» d'aquestes tecnologies, el procés de convertir-les, pròpiament, en mitjans de comunicació social, en el sentit que la seva permeabilitat i extensió sigui realment massiva.

Ara bé, ja en aquest punt de la implantació hi trobem alguna de les característiques bàsiques dels nous processos establerts per la comunicació moderna. Les noves tecnologies de la informació ens obliguen a canviar alguns dels principals esquemes d'interpretació de la comunicació social, utilitzats sobretot als anys 60 i

70, i que eren fruit de l'impacte causat per l'expansió —ràpida, generalitzada— de la televisió (hertziana).

La implantació de les noves tecnologies de la informació, i per tant els seus usos socials, evoluciona ara de manera molt diferent, de manera molt més selectiva. La comunicació tècnica ja no es pot denominar, sense fer distincions, «comunicació de masses». A la nostra societat es produeixen, certament, processos de «comunicació de masses»; els Jocs Olímpics, que aconseguen audiències que s'apropen a la meitat de tota la humanitat, en són un bon exemple, però aquests processos conviuen amb noves formes de comunicació, que podem anomenar telemàtiques, que permeten noves formes de comunicació tècnica més personalitzada i selectiva.

La incidència de la comunicació sobre la vida social i sobre la mateixa democràcia, depenen ja de la combinatòria, però també de les exclusions que es produeixin entre aquestes dues formes principals d'ús de la comunicació social.

També és necessari afirmar que el debat sobre la democratització de la societat ha de tenir en compte que estem davant d'un fet irreversible.

La qüestió fonamental que hem de plantejar-nos ja no és la de si cal acceptar o rebutjar les noves tecnologies, si aquestes són bones o són dolentes en si mateixes; el que hem de plantejar-nos ara, de forma més pragmàtica i política, és com hem d'utilitzar-les i per fer-ne què.

En tot cas hem de tenir molt clar que la democràcia a la nostra societat ja no serà possible sense una pràctica «democràtica» dels nous usos possibles d'aquestes tècniques d'informació.

ELS CAMPS DIVERSOS DE LA DEMOCRATITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ



Europa, des de fa més de 50 anys, des de la declaració Universal dels Drets Humans, es discuteix sobre la necessitat de democratitzar la comunicació en el sentit que la llibertat d'expressió constitueix un bé essencial per a la democràcia.

Aquests principis, ja a finals de segle, resten perfectament vigents; ara bé, les necessitats o les exigències per a la democratització de la informació s'han multiplicat en la mateixa mesura que ha anat canviant la comunicació.

Inicialment s'ha de plantejar la necessitat de defensar la pluralitat informativa, i no solament davant de la incidència de factors netament polítics en el control de la informació, sinó també per les noves condicions econòmiques (concentració i oligopolis informatius) que tendeixen a transformar la comunicació en una nova mercaderia, o bé de consum.


Com a conseqüència d'això, de la pèrdua del control per part de l'Estat dels principals instruments de comunicació, particularment de la televisió, apareix la necessitat d'establir noves polítiques de comunicació —no sempre acceptades de bon grat pels plantejaments més neo-liberals— capaces de respectar la iniciativa empresarial en el sector, però també de conduir la pràctica dels mitjans de comunicació cap a la satisfacció de les necessitats culturals i educatives bàsiques de la població.

Al tercer món, aquestes polítiques es relacionen amb processos de desenvolupament general o amb processos tals com l'educació sanitària, l'alfabetització, el control de natalitat, etc. Al món occiden-

tal, o al primer món, aquestes polítiques es relacionen més aviat amb objectius d'identitat cultural (aquest és, per exemple, el cas de la política àudio-visual europea, o el cas de la normalització lingüística de TV3 a Catalunya), etc.

Però, ja en els nostres dies, hem de plantejar-nos un nou objectiu per a les polítiques de comunicació, i per tant per a la democratització de la comunicació: l'ús de les noves tecnologies, especialment de les tecnologies anomenades «telemàtiques», interactives de comunicació, per a finalitats de caràcter social, com a instruments de polítiques i de programes de benestar social.

NOVES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ: EXTENSIÓ DELS MASS MEDIA I FACILITATS PER A LA INTERACCIÓ


 em de distingir ara entre dues grans aplicacions de les noves tecnologies a la informació.

Una d'aquestes aplicacions correspon a tot el que podríem denominar extensió dels sistemes de comunicació de masses (ràdio, televisió i premsa). Entre elles l'aparició de noves tècniques de transmissió de la informació (via satèl·lit i via cable), noves formes de producció àudio-visual, noves pantalles de televisió (TV d'Alta Definició), tècniques d'enregistrament i de reproducció (video), tècniques d'impressió, etc.

Aquestes transformacions afecten en diverses formes les pràctiques comunicati-

ves i els hàbits culturals¹ del nostre temps, però hi ha encara una altra forma d'aplicació de les noves tecnologies de la informació que té uns efectes més innovadors i imprevistos: les que permeten la transmissió d'informació interactiva.

EL VIDEOTEXT COM A PARADIGMA DE LA INFORMACIÓ ÚTIL

 ntre les noves tècniques de comunicació «interactiva» i «informàtica», proposo ara centrar l'atenció en una nova tecnologia concreta: el videotext, sistema d'accés a la informació per mitjà d'ordinadors i mòdem, per la xarxa telefònica (IBERTEX) a un nombre creixent d'informacions, arxivades en forma de bases de dades, i subministrades de forma gratuïta o de peatge per diversos proveïdors.

En relació amb aquest nou mitjà se'ns posen de manifest tres principals problemes:

- a. El de l'exclusivitat de la informació.
- b. El de l'excepcionalitat i caràcter minoritari dels que l'utilitzen.
- c. El de les raons de poder econòmic que determinen la selecció de la informació i l'existència o absència d'informacions d'interès social.

L'evolució dels sistemes videotext depèn, en una primera fase, de les polítiques globals de telecomunicacions de cada país. Aquesta és, per exemple, la primera causa de l'èxit del sistema Minitel a França. Però aquesta evolució, en una se-

1. Per a una informació més detallada sobre aquestes qüestions vegeu Miquel de Moragas, «Espaces de Communication», Edicions 62, Barcelona, 1988.

gona fase, depèn de l'existència o no de «clients» per aquesta nova forma d'informació i del que és també indispensable: de la disponibilitat d'informació útil.

Pot dir-se que l'oferta d'informació orienta i estimula les inversions dels usuaris, però també pot dir-se que és la demanda (dels usuaris) qui en determina els resultats i la rendibilitat. En tot cas, el que ja ha de dir-se amb tota rotunditat és que el factor predominant en la implantació d'aquesta tecnologia de la informació ja no és la política, sinó l'economia.


Així, doncs, l'oferta informativa dels sistemes de videotex² té diversos actors que la fan possible: els responsables de les xarxes de telecomunicacions, els constructors informàtics, els proveïdors d'informació i els usuaris individuals o col·lectius. Cal remarcar que l'única raó de la demanda social d'informació no és condició suficient per endagar aquesta experiència. Pot dir-se, pròpiament, que el videotex serà el resultat d'una dinàmica acumulativa de necessitats i interessos entre l'oferta i la demanda.

D'aquesta condició neix, precisament, una nova forma de desequilibri informatiu. No totes les demandes socials d'informació són capaces de generar beneficis econòmics als organismes subministradors d'informació. El nou desequilibri consisteix ara en que hi ha abundància d'informació per a alguns sectors, econòmics per exemple i, en canvi, hi ha migradesa d'informació per a d'altres sectors, com és ara el dels serveis per a la tercera edat, la joventut, o les informacions sanitàries, culturals o educatives, etc.

El caràcter positiu o negatiu de la

implantació d'aquestes noves tecnologies no depèn, doncs, d'un desenvolupament espontani de les pròpies tecnologies, sinó de les aplicacions d'ús concretes que aquestes permetin. Molt especialment de si aquestes permeten aplicacions que no es limiten a les pràctiques econòmicament més rendibles, sinó que també s'entenen a les necessitats socials dels grups menys solvents econòmicament.

VIDEOTEXT: INFORMACIÓ PER A LA PRÀCTICA I PER A LES MINORIES

 l'videotex, comparat sobretot amb la televisió, es caracteritza per la seva estreta relació amb la pràctica, per subministrar informacions «útils», destinades a la realització «d'accions».

La informació videotext permet la personalització de la informació fins a adaptar-la a les pròpies necessitats de l'acció: transaccions bancàries, consulta a fitxers documentals, compra des del domicili, etc.³

Excepte el «Minitel»⁴ francès que arriba a uns 2.200.000 famílies, el videotex és encara a Europa un mitjà de minories. A Espanya, l'any 1991, es calculava que s'havien instal·lat uns 200.000 terminals videotex per mitjà de la xarxa IBER-TEX.

En aquestes condicions el videotext no pot ser altra cosa que un mitjà d'influència sectorial, contràriament al cas de la televisió que aconsegueix una cobertura pràcticament universal. Però aquesta

2. OCDE, (1988), *«Les nouveaux services de Télécommunications, Stratégies de développement du videotex»*, OCDE, París.

3. ABADIE, M., (1988), *«Minitel story»*, Favre, París. MARCHAND, M., (1987), *«La grande aventure du Minitel»*, Larousse, París.


4. ARNAL, N., i JOUET, J., (1989) *«Télétext: images des utilisateurs résidentiels»*, a *«Technologies de l'information et société»*, Vol. 2, n.º 1, Québec, pp. 105-123.

condició d'influència sectorial encara es manifesta més clarament quan considerem els usos socials concrets d'aquest mitjà.

Les persones més addictes⁵ a aquestes noves tecnologies de la informació constitueixen una petita part de la població que coincideix amb els qui necessiten molta informació per a poder fer moltes altres coses. Els millors usuaris del videotext coincideixen amb els qui més van al cinema i al teatre, amb els qui gasten més amb restaurants, amb viatges i vacances; en definitiva, amb els empresaris que necessiten la informació per raons de direcció i gestió de les seves empreses i amb les persones de classes altes que la necessiten per raons d'organització de la seva vida diària.

Les persones que més i millor utilitzen les noves tècniques de comunicació, coincideixen amb les persones que tenen la possibilitat de fer més coses, de participar més activament i amb més capacitat de decisió a la vida social. Exactament al contrari del que succeeix amb els usuaris que veuen més televisió, i que coincideixen amb els qui fan menys coses, llevat, naturalment, de veure... la televisió.

DEMOCRATITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ I INFORMACIÓ ÚTIL DISPONIBLE

 i a més d'analitzar la demanda d'informació del videotext analitzem la seva oferta, encara apareix amb més claredat que el videotex no cobreix, en l'actualitat, les principals neces-

sitats socials d'informació a la nostra societat.

I aquest és un nou punt clau per a la democratització de la informació, perquè aquesta ja s'ha d'entendre en funció del valor social de les necessitats informatives satisfetes.

Ens trobem, doncs, davant d'un nou i important problema per a la democratització de la informació: una vegada simplificats els problemes tècnics i reduïts els costos d'emissió de la informació gràcies als nous canals, la principal dificultat es situa en els costos de la producció d'informació. És en aquest sentit que pot dir-se que el control sobre la informació s'ha desplaçat, que ja no està en l'emissió i la recepció sinó en la producció d'informació. El control, el poder sobre la informació, es troba ara en la mateixa creació de les bases d'informació. Un exemple paradigmàtic d'aquesta realitat el tenim en la confidencialitat i el cost de construcció que afecta les bases de dades relatives a qüestions de ciència i de tecnologia, cada vegada més allunyades de l'antiga disponibilitat i transparència que era pròpia del treball científic consultable a les biblioteques universitàries tradicionals.

A les antigues reivindicacions de pluralisme i de llibertat per a la informació hi hem d'afegir ara la reivindicació per a la producció —i disponibilitat— d'informacions útils per a l'acció, per a l'organització social en definitiva, la reivindicació d'informació útil per al benestar social.

Això també vol dir que la informació ja no té únicament un valor ideològic, sinó que té, cada dia més, un valor d'ús, de mobilització i d'organització.

Les principals crítiques a les noves tecnologies de la informació acostumen a

5. ARNAL, N., i JOUET, J., (1989) *op. cit.*, pàg. 118.

centrar-se en una posició humanista tradicional que veu en elles un gran perill per a les formes comunicatives tradicionals, per a la convivencialitat i el diàleg interpersonal. Al meu entendre, hem de dir, en canvi, que el judici negatiu o positiu sobre aquestes tecnologies s'haurà de fer, finalment, en relació amb les possibilitats concretes d'ús de la informació que aquestes tecnologies facilitin. El judici sobre la societat de la informació s'ha de fer sobre la naturalesa i la utilitat de les bases de dades, o encara més, sobre la pràctica social que elles faciliten.

La informació d'interès econòmic, per la seva pròpia naturalesa, tendeix a ser la més prioritzada, però la mesura de la democratització i el desenvolupament final d'una societat s'haurà de mesurar per la disponibilitat de bases d'informació adequades a la informació d'interès pel benestar social: informació d'interès agrícola i ramader, informació de caràcter científic i tècnic, informació de lleure i d'oportunitats de treball per a la joventut, serveis per a la tercera edat, informació d'interès sanitari, informació urbana, informació de transports, informació d'economia domèstica, informació sobre l'oferta cultural, etc.

Promoure aquestes fonts d'informació, promoure'n els usos per al benestar social, constitueix el principal repte de les polítiques democràtiques de comunicació, una vegada assolits els principis bàsics de llibertat i de pluralisme.

USUARIS COL·LECTIUS DE LES NOVES TECNOLOGIES PER AL BENESTAR SOCIAL



aurà d'evitarse una tendència, que seria aberrant per al futur de la nostra societat, que consisteix en pensar que únicament ha de promoure's l'extensió de les noves tecnologies de la informació entre els grups socials capaços de comprar la informació.

Aquest plantejament garantiria beneficis especulatius a les empreses subministradores i portadores d'informació, però també significaria l'inici d'un gran desequilibri social, contrari als principis de la societat democràtica i al benestar social.

Un altre plantejament que haurà de descartar-se en benefici dels interessos socials és que l'ús d'aquestes tecnologies ha de reservar-se als usuaris capaços d'autoproveir-se, directament, de la informació disponible.

Són encara molt àmplies les capes de la població que no poden utilitzar personalment i directa les tècniques telemàtiques i que són molt lluny d'estar familiaritzades amb els nous entorns informàtics.

En conseqüència, l'accés social a aquestes informacions exigeix la planificació, des dels responsables socials, d'un complex sistema i circuit d'informació. L'ús d'aquestes informacions no pot reservar-se a processos anomenats «selfmedia», sino que s'han d'arbitrar processos d'accés «assistit» a la informació, noves formes de «mediació» comunicativa entre els usuaris finals (no especialitzats) i les bases d'informació.

I aquesta feina de «mediació» informativa ja no serà exclusiva dels periodis-

tes que treballen per als «mass media», sinó que també haurà de ser entesa com una feina pròpia dels treballadors socials.

És evident que l'ús de les tècniques informàtiques no serà general a la nostra societat en moltes generacions.

L'extensió de les potencialitats informatives d'aquestes tecnologies al conjunt de la societat ens obliga a planificar la presència d'una nova forma de mediació comunicativa, entre les terminals i la població. Un ús generalitzat del videotext pot significar un gran ajut als serveis socials (salut, treball, educació, agricultura, oci, etc.), però perquè això sigui possible han d'actuar uns mediadors especialitzats, els treballadors socials.

Que siguin molt amplis els sectors socials que encara són incapaços d'utilitzar àgilment els ordenadors, no ha de ser obstacle per a què també aquests sectors es beneficiïn dels nous serveis telemàtics. La imatge d'una «azafata» gestionant, nos un bitllet d'avió, o la d'una infermera localitzant-nos una fitxa mèdica, o la d'una bibliotecària ajudant-nos en una recerca, són bons exemples d'aquesta possibilitat medidora.

Aquest procés de mediació, «d'accés assistit» a la informació, haurà de complementar-se evidentment amb programes específics de formació telemàtica, a l'escola i fora d'ella, amb atenció especial als sectors més joves.

Els principals obstacles a la plena democratització de la informació no han de buscar-se, doncs, en les dificultats pràctiques d'accés, o en la falta de competència del gran públic en els nous usos telemàtics sinó, sobretot, en la disponibilitat o absència d'informació adequada per a les principals necessitats socials.

Entenc que el principal obstacle que ha de salvar-se per a la democratització de la informació consisteix ara en l'absència de bases d'informació útils per a les finalitats del benestar social, o el que encara pot ser més greu, l'ocultació, sota codis d'accés secret o sota condicions de peatge, d'informacions necessàries per a tot-hom.

La democratització de la societat estarà cada vegada més condicionada per la naturalesa de la informació disponible. El treball social, i ja no únicament la política, en serà els seu principal escenari. •